

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PANTAI BAHARI JAWAI DI KABUPATEN SAMBAS

ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION ON THE JAWAI BEACH IN SAMBAS DISTRICT

Maryono¹, Beryaldi Agam^{2*}, Oktavia Nurmawaty Sigiro³

¹²³Jurusan Agribisnis, Politeknik Negeri Sambas

*)Penulis korespondensi: agamberyaldi@gmail.com

Diterima 3 Desember 2021, disetujui 14 Desember 2021

ABSTRAK

Ekowisata bahari merupakan potensi suatu daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pesisir. Pantai Bahari Jawai terletak di Kabupaten Sambas merupakan lokasi wisata yang dikembangkan dari swadaya masyarakat pada awal masa pandemi covid-19. Dalam pengembangannya masih dilakukan pembenahan terus-menerus oleh pihak pengelola dalam pelayanan wisata bahari untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan *importance performance analysis* (IPA). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan maret-juli 2021 di Pantai Bahari Jawai Kabupaten Sambas. Metode penelitian yaitu metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan aksidental (*accidental*) dimana terdapat 220 kuisioner diberikan kepada pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian data CSI adalah 69,21% yang berarti bahwa kinerja pengelola belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengunjung. Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan IPA, dapat diketahui atribut-atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pantai Bahari Jawai adalah 1). Biaya akomodasi seperti biaya toilet, parkir, dan tiket masuk; 2). Harga makanan, minuman, dan souvenir. Semua stakeholders diharapkan berkontribusi dalam pembangunan ekowisata bahari baik berupa ide, gagasan, tenaga, pikiran maupun bantuan dana.

Kata kunci: kepuasan pengunjung, wisata bahari, CSI, IPA.

ABSTRACT

Marine ecotourism is the potential of an area to improve the welfare of coastal communities. The Jawai Marine Tourism Beach, located in Sambas Regency, is a tourist location developed from self-help at the start of the pandemic of COVID-19. In its development, the management of this area is still making continuous improvements in marine tourism services in fulfilling the wishes and needs of visitors. This research aims to determine the level of visitor satisfaction based on the Customer Satisfaction Index (CSI) and the attribute importance level based on the Importance Performance Analysis (IPA). This research has conducted from March-July 2021 at The Bahari Coast of Jawai Sambas Regency. Research methods are quantitative research methods. The research method is a quantitative research method with accidental sampling techniques. Data was obtained by distributing 220 questionnaires to visitors. The results showed that the CSI data was 69.21%, which means that the manager's performance has not met the needs and desires of visitors. Based on the results of data processing that has been carried out with IPA, several attributes must be improved and improved. The attributes which need to be improved to upgrade the service quality of the Jawai Marine Tourism Park are 1). Accommodation costs such as toilet, parking, and entrance fees; 2). Prices of food, drinks, and souvenirs. All stakeholders are expected to contribute to the development of marine ecotourism in the form of ideas, ideas, energy, thoughts, and financial assistance.

Keywords: visitor satisfaction, marine tourism, CSI, IPA.

Cara sitasi: Maryono, Agam, B., Sigiro, O. N. 2021. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Pantai Bahari Jawai di Kabupaten Sambas. PAPALELE: Jurnal Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan, 5(2), 86-93, DOI: <https://doi.org/10.30598/papalele.2021.5.2.86/>



PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting yang dapat berkontribusi dalam peningkatan ekonomi baik untuk warga sekitar, pemerintah setempat, dan negara. Wisata pantai menjadi salah satu pariwisata yang berkembang di berbagai negara pesisir (Bergmann et al., 2017). Wisata pesisir dan bahari adalah segmen industri pariwisata global dengan pertumbuhan yang paling cepat (Leposa, 2020).

Ekosistem laut dan pesisir dapat menciptakan kesejahteraan bagi populasi manusia dengan menyediakan barang dan jasa lingkungan. Ekosistem laut dan pesisir juga dapat mendorong pembangunan sosial ekonomi masyarakat (Hattam et al., 2015). Masyarakat Pariwisata Pesisir Bahari Internasional mendefinisikan pariwisata pesisir dan laut sebagai aktifitas rekreasi perjalanan jauh dari tempat tinggal ke lokasi wisata. Definisi pariwisata itu sendiri berfokus pada lingkungan laut dan/atau zona pesisir (Orams & Lück, 2014). Cakupan konsep dalam kategori luas pariwisata pesisir dan bahari yaitu pada berbagai kegiatan pariwisata seperti rekreasi berperahu, kapal pesiar, berenang, rekreasi memancing, snorkeling, menyelam.

Indonesia merupakan negara maritim yaitu negara dengan sebagian besar wilayahnya adalah wilayah perairan. Kondisi ini menjadi faktor pendukung Indonesia untuk mengembangkan wisata pesisir dan bahari. Salah satu daerah dengan garis pantai yang cukup panjang di Indonesia adalah Kabupaten Sambas. Potensi pantai di kabupaten ini cukup besar untuk diproyeksikan dan dikembangkan menjadi pariwisata pantai, pesisir, dan bahari. Warga pesisir pada umumnya merupakan

nelayan. Sebagian besar nelayan pesisir skala kecil mengandalkan sumber daya laut untuk pendapatan mereka (Fisher *et al.*, 2014). Oleh karena itu, mereka biasanya menempati dan memanfaatkan kawasan dengan keanekaragaman hayati laut yang tinggi. Akan tetapi, jika mereka menggunakannya secara intensif tanpa inisiatif konservasi, maka ekosistem dapat terancam, yang pada gilirannya mempengaruhi kesejahteraan ekonomi masyarakat setempat.

Di lain sisi, sifat lingkungan pesisir sangat dinamis dan dapat dengan mudah terancam oleh segala jenis pembangunan. Konsekuensi dapat berupa konsekuensi jangka panjang yang parah. Oleh karena itu, dampak pariwisata terhadap keberlanjutan destinasi pesisir dan laut perlu mendapat perhatian khusus. Perencanaan pengembangan pariwisata pesisir dan bahari yang berkelanjutan membutuhkan dukungan masyarakat dan pemerintah untuk membangun keseimbangan antara aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial (Wang *et al.*, 2016).

Pariwisata bahari dapat dikembangkan di Kalimantan Barat khususnya Kabupaten Sambas karena adanya dukungan alam. Letak daerah ini yang langsung berbatasan dengan Malaysia juga merupakan nilai tambah untuk pengembangan pariwisata tersebut. Kabupaten Sambas memiliki garis pantai sepanjang yaitu 198,76 Km dengan rata-rata pengunjung mencapai 2301 orang yang masuk melalui Pintu perbatasan Aruk dan sekitar 548 orang melalui Pelabuhan Sintete. Puncak kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sambas melalui kedua tempat masuk tersebut ada pada bulan Juni dan Desember (BPS, 2019).

Tabel 1. Statistik Pariwisata Kabupaten Sambas

No.	Tempat	Tahun 2019											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Pintu Perbatasan Aruk	1.598	3.443	2.171	1.465	1.513	4.492	1.951	2.445	1.920	1.540	1.747	3.351
2.	Pelabuhan Sintete	137	122	139	208	292	1.434	963	462	412	280	998	1.129

Sumber: Data BPS Kabupaten Sambas, 2019.

Pengembangan pariwisata dilakukan dengan melibatkan masyarakat setempat yang lebih mengetahui kondisi daerah tersebut

karena pariwisata Indonesia berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat (Ridwan, 2012). Pantai Bahari Jawai berlokasi di Desa Jawai



Laut Kecamatan Jawai Selatan Kabupaten Sambas dikelola secara swadaya oleh masyarakat setempat dibuka untuk umum pada tahun 2020. Menurut Agam *et al.*, (2021) bahwa kesesuaian sumber daya Pantai Bahari Jawai untuk kegiatan ekowisata bahari termasuk dalam kategori sangat sesuai dimana rata-rata indeks kesesuaian wilayah (IKW) adalah 2.275 yang berarti bahwa pantai ini sangat cocok untuk kegiatan rekreasi pantai. Selama masa beroperasi, pengunjung lokal maupun dari luar negeri yang datang mencapai sekitar dua ribu pengunjung setiap minggunya dimana dari hasil analisis perhitungan daya dukung kawasan diperoleh jumlah pengunjung maksimal adalah 1743 orang/hari yang dapat ditampung di Pantai Bahari Jawai Selatan (Sigirot *et al.*, 2021). Namun akibat pandemi *Corona viruses disease* 2019 (Covid-19) yang mewabah keseluruh dunia jumlah pengunjung mengalami penurunan.

Oleh sebab itu, sektor pariwisata daerah membutuhkan komitmen dukungan dari pemegang kebijakan daerah agar penyelenggaraan sektor pariwisata tetap berjalan dengan baik sesuai protokoler satgas covid-19. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis kepuasan wisatawan atau pengunjung terhadap Pantai Bahari Jawai. Komponen analisis tersebut terkait persepsi, partisipasi, dan aspirasi wisatawan serta masyarakat setempat.

METODOLOGI

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada bulan Maret 2021 sampai dengan Juli 2021 di Pantai Bahari Jawai Desa Jawai Laut Kecamatan Jawai Selatan Kabupaten Sambas, perjalanan ditempuh melalui jalur darat dan laut dengan waktu \pm 2 jam dari Kota Sambas. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*) karena Pantai Bahari Jawai merupakan pantai yang baru dibuka untuk umum diawal tahun 2020 sebelum pandemi covid-19.

Jenis dan Metode Pengambilan Data

Metode penelitian yang dipakai ialah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di pantai dengan cara *accidental sampling* terhadap

wisatawan kisaran umur 12 tahun ke atas yang berkunjung ke Pantai Bahari Jawai. Teknik pengambilan sampel dengan aksidental (*accidental*) terhadap responden yang kebetulan berada di lokasi sesuai konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Data primer diperoleh dengan metode survei dari kuesioner dengan wawancara, observasi langsung dan studi literatur atau dokumen pendukung lainnya. Kriteria-kriteria pada kuesioner merujuk pada *world tourism organization* (WTO) menggambarkan destinasi pariwisata atas enam elemen, yaitu: *attraction, public and private amenities, accesibilities, human resources, image and character, price, attractions*. Adapun penentuan indikator kepuasan pengunjung menggunakan pendekatan *multiple-satisfaction* (Hendee, 1974). Pengamatan yang dilakukan Maryono *et.al* (2016) pada 3 tipe hari kunjungan yaitu hari biasa (*low visit*), sabtu (*condensed visit*), dan ahad/minggu (*peak visit*). Namun karena jumlah pengunjung belum terdata secara rapi oleh instansi terkait sehingga penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah maksimal pengunjung pada *peak visit* atau titik puncung kunjungan wisatawan.

Metode Analisis Data

Teknik analisis atau pengolahan data menggunakan *software* IBM SPSS Statistic 25 dan Microsoft Excel dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan *pearson correlation* bernilai positif. Sedangkan uji Reabilitas dengan metode *cronbach's alpha* merujuk pada sebuah ukuran keandalan dengan nilai berkisar dari nol sampai satu (Hair *et al.*, 2010). Tingkat keandalan *cronbach's alpha* tersaji pada Tabel 2.

2. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance performance analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepentingan atau harapan pengunjung dari pelayanan, jasa atau usaha yang ditawarkan dari penyedia layanan,



jasa atau usaha yang kemudian digunakan sebagai bahan pengembangan. Interpretasi data tersebut dalam bentuk diagram Kartesius yang terbagi 4 kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas

utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), Kuadran IV (berlebihan).

Tabel 2. Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.0 – 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber: Hair, *et al.*, 2010.

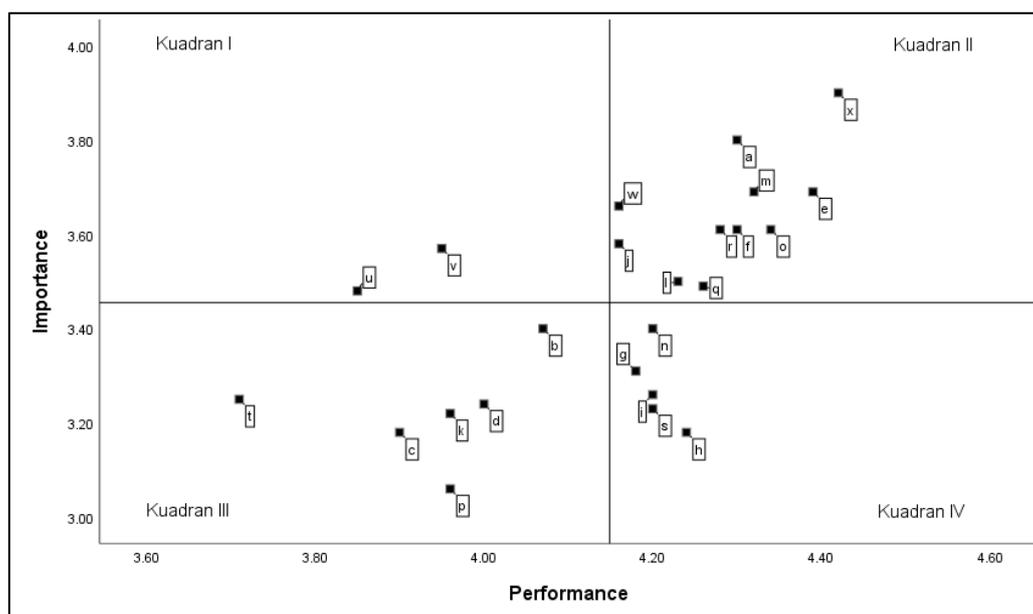
3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer satisfaction index (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengunjung digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap lokasi dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria mutu jasa dari kuesioner. *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan cara menghitung *Importance weighting factors* 100% dari persentase total rata-rata kepentingan atau bobot kepentingan (*Weighting factors*), kemudian mengalikan antara nilai rata-rata kinerja dengan *importance weighting factors* sehingga di dapat *weight score* dan penjumlahan *weight score* berupa *weighted total*. Setelah perhitungan tersebut, *weighted total* dibagi dengan skala terbesar

kemudian dikalikan 100% (Stratford, 2007); (Bismantoro, *et al.*, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas terhadap 27 pertanyaan pada kuesioner menunjukkan bahwa 3 pertanyaan tidak valid karena nilai Sig. (2-tailed) > 0.05 sehingga total pertanyaan valid sebanyak 24 pertanyaan. Sedangkan hasil analisis uji reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0.791, maka tingkat keandalan masuk kategori *Andal*. Artinya, instrumen semua pertanyaan tersebut memiliki reliabilitas relatif tinggi untuk digunakan dalam proses selanjutnya.



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Sumber: Data primer diolah, 2021.



Pada Kuadran I adalah bagian yang menjabarkan atribut-atribut yang dirasakan sangat penting oleh pengunjung tetapi pada buktinya belum sesuai dengan keinginan pengunjung. Atribut-atribut yang dikategorikan pada kuadran I meliputi: a). Biaya akomodasi seperti biaya toilet, parkir, dan tiket masuk; b). Harga makanan, minuman, dan souvenir. Beberapa pengunjung menginginkan adanya souvenir khas taman bahari sebagai oleh-oleh namun pengelola belum memiliki souvenir khas yang diperjual belikan. Selain itu dari biaya akomodasi dan harga makanan/minuman masih dianggap mahal.

Kuadran II adalah bagian yang memperlihatkan atribut-atribut yang dirasakan penting oleh pengunjung dan nyatanya sudah sesuai dengan yang diinginkan pengunjung. Atribut yang memuat kuadran II dijabarkan sebagai berikut: Keamanan dan keselamatan wisatawan, keindahan pemandangan alam (Pantai dan pesisir), ketersediaan tempat makan dan minum, tingkat layanan fasilitas/pengelola wisata, fasilitas parkir (keamanan, jarak parkir), ketersediaan fasilitas umum (toilet, tempat sampah, dll), keunikan daya Tarik pantai, jaminan keamanan wisatawan, tenaga kerja/pengelola wisata terlatih (keramahan, kesopanan), ketersediaan tempat istirahat, dan ketersediaan utilitas seperti listrik, air bersih, dan komunikasi disekitaran Pantai Bahari Jawai.

Kuadran III adalah daerah yang menggambarkan atribut-atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengunjung. Namun buktinya kinerja pengelola kurang diperhatikan dan tidak terlalu istimewa. Atribut yang menurut pengunjung ada pada kuadran ini meliputi: ketersediaan informasi yang akurat tentang obyek wisata, harga penginapan, keberadaan akan budaya lokal, sebagai atraksi wisata, ketersediaan sarana akomodasi (hotel dan penginapan), kemudahan untuk berenang, ketersediaan souvenir/ oleh-oleh yang disediakan di Pantai Bahari Jawai. Atribut ini dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pendidikan dan dukungan masyarakat. Peningkatan pendidikan dan dukungan masyarakat untuk memenuhi tujuan sosial dan ekologi harus menjadi kebijakan utama (Pham-Do & Pham, 2020).

Kuadran IV adalah daerah yang memuat atribut kualitas pelayanan kurang penting namun dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan bagi pengunjung. Atribut pada kuadran IV prioritasnya adalah sebagai berikut: Ketersediaan/kemudahan akses informasi pantai (media sosial), lama tempuh dan kenyamanan dari dan ke Kawasan wisata, kondisi jaringan jalan menuju obyek wisata, ketersediaan bantuan dan perawatan medis, terdapatnya rambu-rambu penunjuk jalan dan arah menuju Pantai Bahari Jawai. Kegiatan rekreasi laut sangat dipengaruhi oleh letak geografis, diversifikasi, dan pengaruh teknologi serta sarana yang menarik seperti peralatan, kapal, ataupun permainan yang memungkinkan orang melakukan serangkaian kegiatan yang luar biasa. Kemajuan teknologi, penemuan, dan kewirausahaan kreatif didaerah tersebut akan mengembangkan peluang yang sebelumnya tidak terpikirkan (Orams & Lück, 2014). Pada dasarnya, pariwisata tidak dapat dilihat secara terpisah dengan kegiatan lain yang dapat menghasilkan pemasukan ekonomi. Pendidikan yang rendah dan jarak yang jauh antara rumah dan tujuan wisata merupakan alasan utama yang menghalangi masyarakat lokal untuk berpartisipasi dalam industri pariwisata (Pham, 2020).

Kinerja pihak pengelola Pantai Bahari Jawai dapat dilihat dari pengukuran tingkat kepuasan pengunjung apakah sudah memenuhi standar pelayanan yang baik atau belum. Analisis data CSI didapatkan dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut-atribut. Berikut ini adalah hasil perhitungan menggunakan CSI dapat diketahui pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil data dari Tabel 3 dengan menggunakan CSI diperoleh nilai sebesar 69,21%. Nilai CSI didapatkan dengan cara membagikan antara total nilai weighting score (WS) dengan skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian yaitu 5 dan dikalikan dengan 100%. Berdasarkan nilai CSI tersebut, bahwa nilai indeks kepuasan terletak pada rentang 66% - 80,99% yang dapat dilihat pada Tabel 3 bahwa pengunjung merasa puas dengan kinerja pengelola Pantai Bahari Jawai. Pelaksanaan dan pengembangan wisata ini memerlukan keterlibatan multi-stakeholder dan



dialog lintas sektoral dalam pengelolaan wilayah pesisir (Dimitrovski *et al.*, 2021).

Tabel 3. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Atau Indeks Kepuasan Pengunjung

Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	GAP P-E	Tki (%)	Importance Weighting Factors	Weight Score
a	4.30	3.80	-0.50	88.28	4.32	16.42
b	4.07	3.40	-0.67	83.46	4.08	13.87
c	3.90	3.18	-0.71	81.68	3.91	12.44
d	4.00	3.24	-0.77	80.82	4.02	13.01
e	4.39	3.69	-0.70	84.04	4.40	16.24
f	4.30	3.61	-0.70	83.84	4.32	15.60
g	4.18	3.31	-0.87	79.22	4.19	13.88
h	4.24	3.18	-1.06	74.92	4.26	13.53
i	4.20	3.26	-0.94	77.62	4.22	13.78
j	4.16	3.58	-0.58	86.12	4.18	14.96
k	3.96	3.22	-0.74	81.29	3.98	12.79
l	4.23	3.50	-0.73	82.81	4.25	14.89
m	4.32	3.69	-0.63	85.47	4.34	16.00
n	4.20	3.40	-0.80	81.04	4.21	14.32
o	4.34	3.61	-0.73	83.23	4.35	15.71
p	3.96	3.06	-0.90	77.18	3.98	12.17
q	4.26	3.49	-0.77	81.86	4.28	14.91
r	4.28	3.61	-0.67	84.39	4.30	15.54
s	4.20	3.23	-0.97	76.84	4.22	13.61
t	3.71	3.25	-0.46	87.64	3.73	12.14
u	3.85	3.48	-0.37	90.32	3.87	13.44
v	3.95	3.57	-0.38	90.34	3.97	14.19
w	4.16	3.66	-0.50	87.88	4.18	15.30
x	4.42	3.90	-0.52	88.18	4.44	17.32
SUM	99.60	82.91	-16.68	1998.48	100.00	346.06
MEAN	4.15	3.45	-0.70	83.27		
CSI						69.21184

Sumber: Data yang telah diolah, 2021.

Tahapan awal dalam metode IPA yaitu menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut yang diukur melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh penanganan atribut-atribut berdasarkan tingkat kesesuaian pada skala prioritas (Pratama, 2019). Berdasarkan data hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan diketahui nilai TKi sebesar 83,27 % Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja Pengelola Pantai Bahari Jawai belum dapat memenuhi harapan pengunjung dikarenakan nilai Tki masih berada dibawah 100% dan belum maksimal. Pengembangan daerah wisata ini akan meningkatkan perekonomian di daerah

tersebut dan pengentasan kemiskinan (Fisher et al., 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pengelola Taman Wisata Pantai Bahari sesuai hasil data Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 69,21% yang berarti bahwa kinerja pengelola belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengunjung. Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan IPA, dapat diketahui atribut-atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pantai Bahari Jawai adalah 1). Biaya



akomodasi seperti biaya toilet, parkir, dan tiket masuk; 2). Harga makanan, minuman, dan souvenir.

Saran

Kolaborasi antar pihak yang berkepentingan dalam pengembangan Pantai Bahari Jawai perlu ditingkatkan. Semua stakeholders diharapkan berkontribusi dalam pembangunan ekowisata bahari baik berupa ide, gagasan, tenaga, pikiran maupun bantuan dana.

DAFTAR PUSTAKA

- Agam, B., Maryono, M., & Sigiro, O. N. (2021). Development Strategies of the Bahari Jawai Marine Tourism Coast Area Based on Community Empowerment in Sambas Regency. *IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci.* 934 012032. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/934/1/012032>.
- Bergmann, M., Lutz, B., Tekman, M. B., & Gutow, L. (2017). Citizen scientists reveal: Marine litter pollutes Arctic beaches and affects wild life. *Marine Pollution Bulletin*, 125(1–2), 535–540. <https://doi.org/10.1016/j.marpolbul.2017.09.055>
- Bismantoro, D., Suryana, A. A. H., Pamungkas, W., & Nurhayati, A. (2018). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Jasa Wisata Mangrove di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*, 9(2), 87-94.
- BPS. (2019). *Provinsi Kalimantan Barat dalam Angka*. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Dimitrovski, D., Lemmetyinen, A., Nieminen, L., & Pohjola, T. (2021). Understanding coastal and marine tourism sustainability - A multi-stakeholder analysis. *Journal of Destination Marketing and Management*, 19(May 2020), 100554. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.10.0554>
- Fisher, J. A., Patenaude, G., Giri, K., Lewis, K., Meir, P., Pinho, P., Rounsevell, M. D. A., & Williams, M. (2014). Understanding the relationships between ecosystem services and poverty alleviation: A conceptual framework. *Ecosystem Services*, 7, 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2013.08.002>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis, fifth edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hattam, C., Atkins, J. P., Beaumont, N., Börger, T., Böhnke-Henrichs, A., Burdon, D., De Groot, R., Hoefnagel, E., Nunes, P. A. L. D., Piwowarczyk, J., Sastre, S., & Austen, M. C. (2015). Marine ecosystem services: Linking indicators to their classification. *Ecological Indicators*, 49, 61–75. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2014.09.026>
- Hendee, J.C. (1974). A multiple-satisfaction approach to game management. *Wildlife Society Bulletin*, 2,104-113. <http://www.jstor.org/stable/3781623>
- Leposa, N. (2020). Problematic blue growth: a thematic synthesis of social sustainability problems related to growth in the marine and coastal tourism. *Sustainability Science*, 15(4), 1233–1244. <https://doi.org/10.1007/s11625-020-00796-9>
- Maryono., Effendi, H., & Krisanti, M. (2016). Analisis Kepuasan Wisatawan untuk Manajemen Pantai di Wisata Pantai Tanjung Bira. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 95-104.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta, ID: Rineka Cipta.
- Orams, M. B., & Lück, M. (2014). Coastal and Marine Tourism: Emerging Issues, Future Trends, and Research Priorities. *The Wiley-Blackwell Companion to Tourism*, 479–489.
- Pham-Do, K. H., & Pham, T. T. T. (2020). Tourism in marine protected areas: A view from Nha Trang Bay, Vietnam. *Tourism Management Perspectives*, 33(December 2019), 100623.



<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100623>

- Pratama, I. P. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. Skripsi. Universitas Negeri Padang, Padang.
- Ridwan, M. (2012), *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Medan, ID: PT Sofmedia.
- Sigiro., O. N., Agam. B., & Maryono. (2021). Daya Dukung Kawasan Pantai Bahari Jawai Kabupaten Sambas. *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 7(1), 150-155. Retrieved from <https://proceeding.isas.or.id/index.php/sentrinov/article/view/963>
- Stratford. (2007). Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004. Stratford UK.
- Wang, S. H., Lee, M. T., Château, P. A., & Chang, Y. C. (2016). Performance indicator framework for evaluation of sustainable tourism in the Taiwan coastal zone. *Sustainability (Switzerland)*, 8(7). <https://doi.org/10.3390/su8070652>.

